

## Secțiunea 1 - Condiții speciale

|                         |                  |                 |                   |                   |
|-------------------------|------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Client</b>           | Nume             |                 | Telefon           |                   |
| <b>Titular Contract</b> | Prenume          |                 | Adresă            |                   |
| CHC - UNTOLD            | Rezervare        | 201133          | E-mail            |                   |
| Site Festival           | www.untold.com   |                 | Termen rezervare  | 02.12.2020        |
| Site Agenție            | www.croaziere.co |                 | Data imbarcare    | 16.05.2021        |
| Site Companie / Va:     | To be announced  | To be announced | Data debarcare    | 20.05.2021        |
|                         |                  |                 | <b>Itinerariu</b> |                   |
|                         |                  |                 | Port imbarcare    | Barcelona, Spania |
|                         |                  |                 | Port debarcare    | Barcelona, Spania |

|                 |         |                   |               |              |        |                  |             |                      |
|-----------------|---------|-------------------|---------------|--------------|--------|------------------|-------------|----------------------|
| <b>Cabina 1</b> | Elysium | <b>Nr. cabină</b> | To be definec | <b>Regim</b> | Double | <b>Cod Tarif</b> | H2 - Deluxe | Owner's Suite, 16-17 |
| Pasager 1       | Nume    | Prenume           |               |              |        |                  |             | Data naștere         |
| Pasager 2       | Nume    | Prenume           |               |              |        |                  |             | Data naștere         |

| Tarif              | Total              | Din care Tranșa 1 | Până la [data]    | Din care Tranșa 2 | Până la [data]    | Discount / Comision | Moneda     |
|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|------------|
| Tarif cabina 1     | 13.800,00 €        | 6.900,00 €        |                   | 6.900,00 €        |                   |                     | EUR        |
| On Board Credit    | 2.000,00 €         | 1.000,00 €        |                   | 1.000,00 €        |                   |                     | EUR        |
| Servicii extra     | 0,00 €             | 0,00 €            |                   | 0,00 €            |                   |                     | EUR        |
| Servicii extra     | 0,00 €             | 0,00 €            |                   | 0,00 €            |                   |                     | EUR        |
| Servicii extra     | 0,00 €             | 0,00 €            |                   | 0,00 €            |                   |                     | EUR        |
| <b>TOTAL TARIF</b> | <b>15.800,00 €</b> | <b>7.900,00 €</b> | <b>03.12.2020</b> | <b>7.900,00 €</b> | <b>15.02.2021</b> | <b>0,00 €</b>       | <b>EUR</b> |

|                       |                                    |               |                        |               |                                |                   |
|-----------------------|------------------------------------|---------------|------------------------|---------------|--------------------------------|-------------------|
| <b>Secret Society</b> | <b>Taxă procesare suplimentară</b> | <b>0,00 €</b> | <b>Taxă modificare</b> | <b>0,00 €</b> | <b>Termen maxim modificare</b> | <b>01.05.2021</b> |
|-----------------------|------------------------------------|---------------|------------------------|---------------|--------------------------------|-------------------|

| Penalități anulare | Până la (1)        | Penalitate (1) | Până la (2) | Penalitate (2) | Până la (3)  | Penalitate (3)     | Până la (4)      | Penalitate (4) |
|--------------------|--------------------|----------------|-------------|----------------|--|--------------------|------------------|----------------|
| Data / Penalitate  | 16.01.2021         | 0,00 €         | 30.01.2021  | 3.160,00 €     | 14.02.2021   | 5.530,00 €         | 16.05.2021       | 15.800,00 €    |
| Informații AGENȚIE |                    |                |             |                | +4 0736 679 040                                    | hello@croaziere.co | www.croaziere.co |                |
| Cont bancar RON    | Banca Transilvania |                |             |                | RO84 BTRL RONC RT04 1067 4902 - cod swift BTRLRO22 |                    |                  |                |
| Cont bancar EUR    |                    |                |             |                | RO34 BTRL EURC RT04 1067 4902 - cod swift BTRLRO22 |                    |                  |                |

**Cabinele** - În cazul în care numărul de cabină este „To be defined”, CLIENTUL va stabili împreună cu AGENȚIA numărul cabinei, ulterior.

**Tariful cabinei** – Tariful include toate componentele înscrise în OFERTA ce face parte integrantă din prezentul Contract.

**Taxa de sejur** - Taxa de sejur per persoană, ce de regulă se plătește la bordul vasului, este inclusă în Tariful cabinei.

**Taxe portuare și guvernamentale** – Toate aceste taxe sunt incluse în Tariful cabinei. Conform Termenilor și Condițiilor COMPANIEI, în situații de extremă urgență, forță majoră, sau altele, în cazul în care pe parcursul croazierei, autorități portuare sau guvernamentale impun taxe suplimentare, AGENȚIA își rezervă dreptul de a solicita aceste taxe CLIENTULUI în suplimentar față de Prețul Contractului. Până în prezent, pentru itinerariul croazierei vizată de Contract nu au existat astfel de evenimente.

**Creditul la bordul vasului** – La bordul vaselor de croazieră nu se poate plăti cu numerar sau cu card ci doar cu cartela de acces în cabină. În Prețul Contractului, fiecare PASAGER, are inclusă o sumă ce reprezintă credit la bordul vasului. Suma variază în funcție de clasa de cabină, și este stabilită conform prezentelor Condiții Speciale. Creditul poate fi cheltuit pentru orice tip de bunuri și servicii existente, doar la bordul vasului. În situația în care Creditul nu este consumat pe perioada croazierei, valoarea rămasă a acestuia la finalul croazierei nu este rambursabilă.

**Pachetul turistic** – Pachetul turistic constă într-un sejur la bordul unui vas de croazieră al unei COMPANII Premium de Croaziere cu care AGENȚIA are toate demersurile realizate însă care va fi nominalizată ulterior, odată cu finalizarea tuturor detaliilor organizatorice. Pe perioada întregului sejur menționat, la bordul vasului se va desfășura Festivalul intitulat UNTOLD Odyssey, organizat de către UNTOLD SRL. Detaliile cu privire la Festival sunt cuprinse în OFERTA ce face parte integrantă din prezentul Contract.

**Oferta** – Oferta reprezintă documentul primit de către CLIENT de la adresa de e-mail a AGENȚIEI, conținând detaliile referitoare la pachetul turistic, obiect al prezentului Contract, reprezentând parte integrantă din Contract.

**Numele Pasagerilor** – CLIENTUL este obligat, sub riscul imposibilității imbarcării PASAGERILOR ce au alt nume în documentele de călătorie la data imbarcării, să se asigure asupra numelui pasagerilor în caz de modificare în situații de căsătorie, divorț sau altele.

**Condiții de anulare** - În caz de anulare la decizia CLIENTULUI se vor aplica penalitățile stabilite în prezentele Condiții Speciale, conform grilei de penalități.

**Reziliere** - În cazul în care prima tranșă nu este încasată la termenul înscris în Condițiile Speciale, contractul se consideră reziliat de drept, fără punere în întârziere sau intervenția unei instanțe și fără acordarea unor termene de grație sau îndeplinirea oricăror alte formalități prealabile.

**Semnarea Contractului** – Contractul va fi semnat electronic de către AGENȚIE și va fi considerat semnat de către CLIENT prin achitarea facturii pentru prima tranșă, specificată în Condițiile Speciale. Părțile acceptă ca prezentul contract să fie comunicat prin e-mail și stocat în format electronic PDF pe serverul de e-mail sau în alte medii de stocare electronică durabile.

Cruise&Holiday SRL,

Daniela Claudia BOGDAN, Administrator

## Secțiunea 2 - Condiții generale

### 1 Părțile

**Titularul** contractului, în nume propriu și/sau în numele PASAGERILOR cu datele de identificare listate în cadrul Condițiilor Speciale, în calitate de **CLIENT**.

**SC Cruise & Holiday SRL** cu sediul în Oradea, Str. Tudor Vladimirescu Nr. 41, cod poștal 410203, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J5/1856/2014, CUI RO33869892, titulară a Licenței de turism Nr. 1797 / 23.04.2019 (în preschimbare) emisă de Ministerul Turismului pentru Agenția de Turism cu denumirea comercială "croaziere.co", reprezentată prin Administrator Daniela Claudia BOGDAN, în calitate de **AGENȚIE**.

### 2 Detalii și Interpretare

Prezentele Condiții Generale contractuale se citesc împreună cu Condițiile Speciale. Prin acceptarea Condițiilor Speciale, părțile acceptă implicit întregul contract din care fac parte integrantă atât Condițiile Speciale, Condițiile Generale acceptând în subsidiar și în mod implicit inclusiv Termenii și Condițiile Companiei de Croazieră și ale Organizatorului Festivalului.

În prezentul contract, cu excepția unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural și viceversa, acolo unde acest lucru este permis de context. "zi" ori "zile" sau orice referire la zile reprezintă zile calendaristice, dacă nu se specifică în mod diferit.

**Agente** – Reprezintă SC Cruise & Holiday SRL cu datele înscrise la Art. 1, și cu denumirea comercială Croaziere.co, Website [www.croaziere.co](http://www.croaziere.co), în calitate de agenție intermediară.

**Companie** - Reprezintă compania de croazieră ce furnizează parte a pachetului turistic. Denumirea acesteia este specificată în Condițiile Speciale sau rămâne să fie comunicată ulterior CLIENTULUI printr-o Informare / Notificare transmisă la adresa sa de e-mail de către AGENȚIE.

**Termenii și Condițiile Companiei** – Reprezintă și constituie relația juridică stabilită între CLIENT și COMPANIE prin achiziționarea pachetului turistic intermediat de AGENȚIE prin prezentul Contract. Aceste condiții se regăsesc pe site-ul oficial al COMPANIEI sau listate în prezentul Contract.

**Organizator Festival** – Reprezintă SC UNTOLD SRL, compania care organizează festivalul denumit UNTOLD Odyssey la bordul vasului de croazieră, pe perioada sejurului / croazierei ce face obiectul prezentului Contract.

**Termenii și Condițiile Organizatorului Festivalului** - Reprezintă relația juridică stabilită asumată de CLIENT în raport cu ORGANIZATORUL FESTIVALULUI, listate în prezentul Contract.

**Contract** – Prezentul contract conținând în următoarea ordine de prevalență: Condițiile Speciale, Condițiile Generale și Oferta Comercială cu comunicările scrise între CLIENT și AGENȚIE pe baza cărora aceasta a fost întocmită. În cazul în care prevederi ale documentelor contractului sunt contrare, va fi considerată ca fiind finală cea înscrisă în componenta de contract prevalență, conform prezentei definiții. Termenii și Condițiile COMPANIEI și ORGANIZATORULUI FESTIVALULUI reprezintă relațiile juridice stabilite direct între CLIENT și fiecare dintre aceste entități, prin prezentul Contract de intermediere. Termenii și Condițiile COMPANIEI și ORGANIZATORULUI FESTIVALULUI sunt suplimentare prezentului Contract și nu vizează AGENȚIA decât în măsura în care aceasta își asumă prin CONTRACT anumite elemente ale acestor Termeni și Condiții.

**Client** – Cumpărătorul și titularul pachetului turistic, cu datele înscrise în Condițiile Speciale la secțiunea „Client”.

**Pasager** – Persoanele care călătoresc și beneficiază de pachetul turistic, cu datele înscrise în Condițiile Speciale la secțiunea „Pasageri”.

**Rezervare temporară** – Blocarea de către AGENȚIE, pentru o anumită perioadă de timp specificată în Angajamentul de rezervare temporară a unui anumit pachet turistic, cu toate datele acestuia, față de o anumită persoană, potențial CLIENT. În situația în care în termenul Rezervării temporare persoana nu semnează / acceptă prezentul contract și nu efectuează plata primei tranșe pe care AGENȚIA să o și încaseze ulterior, rezervarea temporară expiră automat la termenul înscris în Angajamentul emis de AGENȚIE prelungit, fără vreo obligație suplimentară a CLIENTULUI sau AGENȚIEI.

**Rezervare (confirmată)** – Rezervarea temporară a pachetului turistic se confirmă cu data și ora plății primei tranșe, la data încasării de către AGENȚIE a contravalorii facturii aferente, valoarea și data limită de plată fiind listate în Condițiile Speciale. În situația în care CLIENTUL semnează / acceptă prezentul contract iar prima tranșă nu este plătită la termenul înscris în Condițiile Speciale, contractul se consideră reziliat de drept, fără punere în întârziere sau intervenția unei instanțe și fără acordarea unor termene de grație sau îndeplinirea oricăror alte formalități prealabile.

### 3 Obiectul contractului

Obiectul contractului este intermedierea, de către AGENȚIE, a vânzării pachetului turistic către CLIENT, în condițiile listate în prezentul Contract, Ofertei Comerciale transmise și comunicărilor purtate între AGENȚIE și CLIENT anterior statuării prezentului Contract și Termenii și Condițiile COMPANIEI și ORGANIZATORULUI FESTIVALULUI.

Pachetul turistic comercializat de COMPANIA de croazieră, se realizează în baza Termenilor și Condițiilor COMPANIEI.

**COMPANIA** își asumă răspunderea pentru executarea corespunzătoare a tuturor serviciilor de călătorie incluse în croazieră și este obligată să acorde asistență în cazul în care PASAGERUL se află în dificultate în conformitate cu Art. 17 din OG 2 / 2018. În cadrul prezentului contract AGENȚIA are rol exclusiv de intermediar. Contractul aferent fiecărui pachet turistic impus de COMPANIE este reprezentat de Termeni și Condițiile COMPANIEI, este individual și se încheie între COMPANIE și CLIENT. Prin încheierea prezentului Contract CLIENTUL acceptă explicit termenii și Condițiile COMPANIEI atât în nume propriu cât și pentru toți pasagerii listați în cadrul Condițiilor Speciale.

CLIENTUL declară că a luat la cunoștință de Termeni și Condițiile COMPANIEI cât și de restul condițiilor de călătorie ce cad în sarcina sa [vize, legislație locală la destinații, etc] și altele asemenea, cu privire la pachetul turistic achiziționat cu

## Secțiunea 2 - Condiții generale

AGENȚIA. AGENȚIA atenționează în mod expres toți CLIENȚII că prin achiziționarea pachetelor turistice se constituie un acord între CLIENT și COMPANIE, aceasta din urmă fiind cea care furnizează serviciile turistice și cea care impune condițiile pachetului turistic. În cazul în care pe parcursul derulării prezentului contract de intermediere, COMPANIA modifică anumite condiții contractuale aplicabile pachetului turistic, prezentul contract se actualizează implicit cu noile condiții impuse iar AGENȚIA nu va putea fi trasă la răspundere, deoarece aceasta este un intermediar în raport de relația contractuală statuată între CLIENT și COMPANIE.

**ORGANIZATORUL FESTIVALULUI** își asumă răspunderea pentru activitățile organizate de acesta la bordul vasului de croazieră, în baza Termenilor și Condițiilor ORGANIZATORULUI. Prin încheierea prezentului Contract CLIENTUL declară că a luat la cunoștință și acceptă explicit Termenii și Condițiile ORGANIZATORULUI atât în nume propriu cât și pentru toți pasagerii listați în cadrul Condițiilor Speciale.

**AGENȚIA** își asumă întreaga responsabilitate cu privire la prezentul Contract cât și cu privire la integrala asistență și îndrumare necesară CLIENTULUI în relația cu COMPANIA, ORGANIZATORUL FESTIVALULUI cât și cu privire la alți furnizori de servicii suplimentare pe care CLIENTUL le poate solicita, conform paragrafului următor.

Ulterior semnării prezentului Contract, CLIENTUL poate decide la achiziționarea unor servicii suplimentare cum ar fi: intermediere rezervare bilete de avion, servicii de transfer aeroport-hotel-port de îmbarcare-altele, sau alte servicii de natura celor enumerate anterior sau conexe pachetului turistic achiziționat. Toate aceste servicii vor fi comandate de către CLIENT și vor fi facturate separat de AGENȚIE în baza prezentului contract, în suplimentar față de prețul total al contractului listat în Condițiile Speciale, solicitarea CLIENTULUI și factura aferentă emisă de AGENȚIE ținând loc de expresia de voință a Părților, fără necesitatea statuării unui Act Adițional la Contract. Serviciilor suplimentare li se vor aplica Termenii și Condițiile furnizorilor acestor servicii.

### 4 Prețul contractului

Prețul contractului este cel listat în cadrul Condițiilor Speciale la TOTAL TARIF. Prețul poate să crească în funcție de serviciile suplimentare pe care CLIENTUL le va comanda către AGENȚIE iar AGENȚIA acceptă că le poate intermedia. Totodată, prețul contractului poate varia spre exemplu cu taxele / penalitățile sau alte sume de acest tip pe care CLIENTUL s-a obligat să le plătească AGENȚIEI în cazurile stipulate în CONTRACT (ex: penalități de anulare a pachetului turistic rezervat, după caz, taxe de modificare, altele, etc). Prețul contractului este exprimat în EUR. În situația în care CLIENTUL va efectua plata în RON sau altă valută, valoarea este reprezentată de Cursul BNR din ziua efectuării plății +2% comision de risc valutar.

### 5 Condiții de plată a pachetelor turistice

Confirmarea rezervării pachetului turistic este făcută în mod implicit la data la care CLIENTUL a plătit prima tranșă specificată în Condițiile Speciale, plată care este ulterior încasată de AGENȚIE. Plata se poate face în RON sau în EUR, la alegerea CLIENTULUI [alegere ce este înscrisă în Condițiile Speciale] prin depunere în numerar sau prin transfer bancar, în conturile bancare ale AGENȚIEI și la termenele limită aferente fiecărei plăți, înscrise în Condițiile Speciale.

CLIENTUL este responsabil de respectarea termenelor de plată. În cazul în care oricare dintre termenele de plată este depășit, AGENȚIA nu va fi obligată la confirmarea sau ulterior la păstrarea rezervării făcută pentru CLIENTUL care a încălcat aceste termene.

**Rezervarea și implicit prezentul contract pot fi anulate în situația în care CLIENTUL nu respectă termenul de plată aferent primei tranșe, specificat în Condițiile Speciale. Anularea se face automat, fără notificare, punere în întârziere sau intervenția unei instanțe.**

**Rezervarea poate fi considerată anulată din decizia CLIENTULUI dacă acesta va depăși termenele de plată aferente celorlalte tranșe, ulterioare primei tranșe, situație în care se aplică penalitățile de anulare stabilite prin Condițiile Speciale. După caz, în situația descrisă, AGENȚIA va rambursa CLIENTULUI restul sumelor rămase în urma reținerii contravalorii penalităților și taxei de modificare.**

Plata serviciilor turistice se va face pe baza facturii / facturii proforma transmisă de AGENȚIE, în oricare dintre conturile bancare ale acesteia listate în Condițiile Speciale și în factura emisă. În cazul în care plata va fi efectuată în ultima zi a termenului de plată, iar AGENȚIA nu încasează sumele în conturile bancare ale acesteia, rezervarea este suspendată până la încasarea iar dacă încasarea nu se realizează din diferite motive într-un termen rezonabil (maxim 48 ore) rezervarea poate fi considerată anulată de către AGENȚIE, la decizia acesteia și fără pre-notificare.

Astfel, data plății care este ulterior inclusiv încasată de către AGENȚIE, reprezintă data în funcție de care AGENȚIA va confirma rezervarea. Plățile făcute ulterior epuizării disponibilității vor fi rambursate integral sau vor fi reținute pentru „**Lista de Așteptare**”, în funcție de decizia CLIENTULUI.

Având în vedere numărul limitat de locuri, AGENȚIA va crea o „**Listă de Așteptare**” pentru clienții care doresc, luând în considerare că anumite cabine pot re-deveni disponibile din diferite considerente (anularea de către client, situații de boală, indisponibilitate, etc)

### 6 Condiții de modificare a pachetelor individuale confirmate de servicii turistice pe vase de croazieră

Modificarea rezervărilor efectuate de CLIENT este permisă numai cu acordul COMPANIEI și în limita disponibilităților. Orice modificare, inclusiv anularea unei rezervări confirmate va trebui trimisă în scris de către CLIENT în mod obligatoriu la adresa de e-mail a AGENȚIEI cu confirmare de primire din partea AGENȚIEI.

O rezervare confirmată poate fi modificată în funcție de disponibilitate, până la termenul maxim înscris în Condițiile Speciale și cu plata unei taxe suplimentare, specificate în Condițiile Speciale. Dacă modificarea presupune diferențe de tarif, acestea se plătesc în suplimentar în termen de 2 zile iar în caz contrar modificările nu vor fi operate. Anumite modificări pe care

## Secțiunea 2 - Condiții generale

AGENȚIA le va specifica în fiecare caz, nu pot fi făcute decât cu anularea rezervării deja confirmate și implicit cu plata penalităților de anulare.

CLIENTUL este responsabil de corectitudinea informațiilor transmise iar orice eroare a acestora nu va atrage culpa AGENȚIAEI. AGENȚIA nu este răspunzătoare în cazul în care datele din documentul de călătorie nu au fost transmise corect, iar CLIENTUL / PASAGERUL nu poate îmbarca în avion / pe vas / etc.

Dacă unul dintre PASAGERI nu mai poate efectua călătoria, biletul acestuia poate fi transferat altei persoane. În acest caz, o înștiințare va fi transmisă la adresa de e-mail a AGENȚIEI cu respectarea termenului maxim de modificare înscris în Condițiile Speciale.

### 7 Anularea și Modificarea de către COMPANIE / AGENȚIE

**Modificări minore.** COMPANIA nu garantează că vasul se va opri în fiecare dintre porturile comunicate sau că va respecta în detaliu itinerariul anunțat inițial, în cazul apariției unor condiții neprevăzute. Atât COMPANIA cât și căpitanul fiecărui vas au dreptul să solicite omiterea unui anumit port, înlocuirea cu un altul (neanunțat inițial), să devieze de la itinerariul inițial sau chiar să înlocuiască vasul. În această situație COMPANIA nu își asumă nicio responsabilitate pentru cazul în care nu se vor putea respecta orele de sosire și plecare din porturile menționate în OFERTĂ, înafara informării prealabile a CLIENTULUI. Eventualele schimbări de itinerariu vizează interesul și siguranța turiștilor.

În cazul unor greșeli de editare, COMPANIA / AGENȚIA fac modificări pentru corectarea acestora din broșuri / oferte atât înainte cât și după confirmarea rezervărilor CLIENTULUI.

**Modificări majore.** În situații extrem de rare se pot opera de către COMPANIE modificări majore, care înseamnă ca nu se vor putea asigura în total sau în parțial serviciile din pachetul turistic. Aceste modificări pot însemna chiar anularea unor rezervări confirmate. Dacă astfel de modificări majore sunt impuse de COMPANIE, AGENȚIA / COMPANIA va informa CLIENTUL în cel mai scurt timp.

Dacă o modificare majoră se impune înainte de plecarea în croazieră, CLIENTUL are posibilitatea de a alege una dintre următoarele opțiuni. **1.** Să schimbe pachetul turistic cu unul similar, cu un standard similar celui rezervat inițial, la altă dată. Se va oferi cel puțin o alternativă la același standard sau chiar la un standard superior. Dacă noul pachet va avea un Preț diferit, acesta va fi comunicat CLIENTULUI, urmând ca după caz, AGENȚIA să ramburseze diferența sau CLIENTUL să plătească suplimentul. **2.** Să solicite rambursarea întregii sume pe care a plătit-o sub condiția ca acesta să solicite rambursarea în termen de maxim 5 zile de la primirea informării cu privire la modificarea majoră operată de COMPANIE. Rambursarea va fi făcută de către AGENȚIE, în situația în care modificarea nu a fost generată de un eveniment asigurat din cadrul Poliței de Asigurare a CLIENTULUI, într-un termen de 30 până la maxim de 90 de zile.

Dacă o modificare majoră se operează ulterior începerii sejurului, COMPANIA și AGENȚIA vor propune CLIENTULUI aranjamente compensatorii reprezentate în servicii sau va rambursa CLIENTULUI sumele plătite pentru serviciile ce nu au putut fi asigurate.

În cazul în care modificarea majoră se produce datorită unor evenimente imprevizibile sau de forță majoră, CLIENTULUI i se vor rambursa sumele plătite.

Toate rambursările către CLIEȚI se vor face de către COMPANIE, ORGANIZATORUL FESTIVALULUI și AGENȚIE prin AGENȚIE.

### 8 Condiții de anulare a rezervărilor confirmate pentru pachete de servicii turistice pe vasele de croazieră

Condițiile de anulare aflate în vigoare la data semnării prezentului contract, sunt listate în Condițiile Speciale [atât termenele cât și valoarea penalităților pentru fiecare termen în parte]. În cazul anularii unei rezervări confirmate, pe lângă penalitățile listate se va percepe suplimentar și taxa de procesare, dacă este prevăzută.

În cazul în care CLIENTUL solicită anularea rezervării, data anularii este reprezentată de data încasării penalității aferente de către AGENȚIE. În cazul în care încasarea penalității [și nu efectuarea plății] se produce la o dată ce se încadrează altui termen de anulare decât cel pentru care a fost calculată penalitatea, valoarea penalității va fi modificată în conformitate cu noul termen în care s-a încadrat la data încasării.

### 9 Condiții de călătorie

Pe itinerariile cu plecare din **Europa**, vârstă minimă pentru a rezerva o croazieră sau de a ocupa singur(ă) o cabină este de **18 ani împliniți la data îmbarcării**. Orice persoană sub 18 ani care nu călătorește în compania părinților săi trebuie să fie însoțit de o persoană adultă (minor înseamnă sub 18 ani pentru Europa, Asia, Dubai, America de Sud, Australia și Nouă Zeelandă și sub 21 ani pentru SUA, inclusiv Puerto Rico și Canada – la data îmbarcării) și trebuie să prezinte în momentul îmbarcării o **scrisoare notarială prin care părinții își dau acordul** cu privire la călătoria minorului și autorizează persoana care îl însoțește pe minor să semneze în cazul aplicării tratamentului de urgență recomandat de doctorul de specialitate de la bordul vasului. Dacă această dovadă scrisă nu este prezentată, accesul la bord al minorului în cauză nu va fi permis. COMPANIA, ORGANIZATORUL FESTIVALULUI și AGENȚIA nu vor fi responsabile pentru niciun fel de costuri suplimentare, prejudicii sau daune ce pot apărea ca rezultat al neprezentării unei scrisori de autorizare care să permită accesul minorului la bord. COMPANIA, ORGANIZATORUL FESTIVALULUI și AGENȚIA nu vor plăti nicio compensație și nu vor rambursa nicio suma unui minor al cărui acces la bord a fost refuzat din cauza lipsei documentelor necesare pentru efectuarea călătoriei. De asemenea, părinții sau tutorii legali care călătoresc cu un minor cu un nume de familie diferit decât al acestora, sunt obligați să prezinte un document oficial (certificat de naștere / de divorț etc.), pentru a dovedi că sunt părinții / tutorii minorilor în cauză.

## Secțiunea 2 - Condiții generale

Sunt acceptate rezervările pentru femei însărcinate, dar **numai în cazul în care sarcina nu depășește 23 de săptămâni** la data îmbarcării. În orice stadiu al sarcinii de până la 23 de săptămâni, pentru a putea fi îmbarcate, gravidele trebuie să dețină un certificat medical care să ateste starea bună de sănătate precum și termenul sarcinii (numărul de săptămâni).

**Pentru cetățenii Uniunii Europene**, deși aceștia pot circula liber între statele membre sau doar pe baza actului de identitate, **în vederea îmbarcării la bordul vasului de croazieră le este necesar un pașaport UE cu drepturi depline**. Data de expirare a pașaportului trebuie să acopere perioada de până la data întoarcerii în țara de rezidență.

**Cetățenii dinafara Uniunii Europene, trebuie să-și identifice condițiile de călătorie în conformitate cu legislația statului de rezidență. Obținerea vizelor cât și oricărui alt act necesar cât și taxele / cheltuielile aferente reprezintă obligații exclusive ale CLIENTULUI / PASAGERILOR.** Informațiile oferite de AGENȚIE au rol de îndrumare și nu de certificare a relațiilor internaționale interstatale. Facilitățile oferite de COMPANIE (posibilitatea obținerii vizelor la bordul vasului) nu garantează CLIENTULUI / PASAGERILOR obținerea respectivelor vize, plata "taxei de interviu" cu autoritățile statului de destinație nu poate fi confundată cu plata unui serviciu de obținere a vizei, acesta fiind doar un serviciu de facilitare / diligență. Conform legii internaționale, obținerea vizelor reprezintă o relație exclusivă între persoana solicitantă (individual) și statul de destinație. În cazul în care CLIENTULUI / PASAGERULUI îi este refuzată intrarea într-o anumită țară sau îmbarcarea, COMPANIA, ORGANIZATORUL FESTIVALULUI sau AGENȚIA nu poartă vreo responsabilitate iar acesta va trebui să suporte toate consecințele. **AGENȚIA recomandă cu insistență obținerea vizelor de la oficiile consulare ale statelor de destinație, atât pentru siguranța călătoriei cât și pentru că taxele pot fi mult mai reduse.**

**Pentru toate naționalitățile**, este răspunderea CLIENTULUI / PASAGERILOR să se asigure că dețin toate documentele necesare de călătorie, medicale și de oricare altă natură, înainte de plecare. Toate costurile ocazionate de obținerea acestor documente trebuie să fie suportate de CLIENT / PASAGERI. COMPANIA, ORGANIZATORUL FESTIVALULUI sau AGENȚIA nu poartă niciun fel de răspundere dacă se refuză îmbarcarea în orice mijloc de transport sau intrarea în orice țară / ape teritoriale, din cauza lipsei documentelor necesare. În cazul în care lipsa oricărui document de călătorie sau a altor documente necesare duce la amenzi, suprataxe sau alte sancțiuni financiare care ne sunt impuse sau transmise sau conduc la cheltuieli suportate AGENȚIE, CLIENTUL va fi responsabil pentru rambursarea tuturor cheltuielii.

AGENȚIA nu are dreptul de a face rezervări pentru cetățenii și rezidenții următoarelor state: Cuba, Iran, Coreea de Nord, Sudan, Siria, Rusia și Ucraina.

### 10 Reclamații, sesizări și situații de dificultate

Croazierele organizate de COMPANIE corespund unui standard de calitate superior și garantat de organizatori. În cazul, puțin probabil, al apariției unor situații neplăcute, CLIENTUL va reclama în mod obligatoriu, în scris, în maxim 24 ore de la evenimentul neplăcut, dar înainte de părăsirea vasului, atât COMPANIEI cât și AGENȚIEI respectiva situație, astfel încât aceasta să poată fi constatată și / sau remediată (după caz) în cel mai scurt timp. O cerere similară se va depune la recepția vasului, **unde se va semna de primire în clar de către persoană de serviciu la acel moment**. În cazul în care CLIENTUL se află în dificultate în timpul croazierei, acesta va contacta de urgență AGENȚIA la datele de contact din contract sau COMPANIA la datele de contact ce vor fi afișate pe Biletele de Călătorie.

### 11 Drepturile și obligațiile AGENȚIEI

În cazul în care AGENȚIA este nevoită să modifice una din prevederile esențiale ale contractului, aceasta are obligația să informeze CLIENTUL cu cel puțin 30 zile înainte de îmbarcării.

AGENȚIA este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri: (1) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor se datorează CLIENTULUI; (2) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră sau unor împrejurări imprevizibile pe care nici AGENȚIA, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau de itinerariu, întârzieri în traficul mijloacelor de transport, cauze naturale care împiedică desfășurarea transportului și/sau a cazării, greve, demonstrații, rebeliune, război, etc).

AGENȚIA nu este răspunzătoare pentru prejudiciile cauzate CLIENTULUI, ca urmare a întârzierii curselor aeriene (inclusiv charter), pierderilor de bagaje și / sau a altor împrejurări asupra cărora transportatorul aerian sau altul poartă singura răspundere, și nu este obligată să ramburseze contravaloarea serviciilor achiziționate.

AGENȚIA are obligația să-i transmită CLIENTULUI biletul de croazieră cel târziu cu 2 zile înainte de începerea croazierei.

AGENȚIA nu este responsabilă și nu va rambursa nicio cheltuială în cazul în care CLIENTUL nu respectă orarul de îmbarcare care poate duce la pierderea vasului în diferite porturi.

AGENȚIA are dreptul de a refuza solicitările unui CLIENT care a avut în trecut minim 3 contracte consecutive semnate cu AGENȚIA în cadrul cărora acesta a solicitat ulterior, anularea rezervărilor.

AGENȚIA se obligă la respectarea integrală a confidențialității numelor și datelor personale ale CLIENTULUI / PASAGERILOR, cu excepția comunicării acestora către COMPANIE și punctual furnizorilor de alte servicii solicitate de CLIENT, cum ar fi intermedierea rezervării zborurilor, serviciilor de transfer aeroport-hotel-terminal de îmbarcare-sau alte destinații, etc.

COMPANIA, ORGANIZATORUL sau AGENȚIA pot interzice accesul la bordul vasului oricărui CLIENT / PASAGER față de care personalul medical sau Căpitanul vasului consideră că este infectat cu virusi, inclusiv Covid-19, care pot afecta sănătatea celorlalți PASAGERI. În această situație, COMPANIA, ORGANIZATORUL sau AGENȚIA nu răspund pentru rambursarea cheltuielilor cu pachetul turistic și a oricăror alte cheltuieli, acestea fiind incluse în Polița de Asigurare a CLIENTULUI / PASAGERILOR.

## Secțiunea 2 - Condiții generale

### 12 Drepturile și obligațiile CLIENTULUI

CLIENTUL / PASAGERUL este responsabil de orice formalități suplimentare necesare (de ex. călătoria împreună cu minori, situația în care numele turistului este schimbat ca urmare a căsătoriei/desfacerii ei etc), iar acesta se obligă să va îndeplini toate cerințele legale.

CLIENTUL / PASAGERUL se obligă să își obțină vizele necesare (după caz). În cazul în care CLIENTULUI / PASAGERULUI îi va fi refuzat accesul / viza pentru oricare dintre țările incluse în itinerariu iar acest aspect conduce la anularea rezervării, anularea se va face conform Art. 8.

CLIENTUL / PASAGERUL este obligat să se supune procedurilor de siguranță și sănătate obligatorii la bordul vasului și anume: efectuarea testelor rapide, testelor PCR și altor teste necesare depistării infectării cu Covid-19 înainte de îmbarcare, în terminalul de croaziere și pe întreaga perioadă a croazierei, de câte ori COMPANIA decide că este necesar. De asemenea CLIENTUL / PASAGERUL este obligat la purtarea unei brățări „de mobilitate” menită să transmită sistemului de la bord persoanele care au fost în jurul acestuia o anumită perioadă de timp, astfel încât la orice manifestare a simptomatologiei Covid-19, toate aceste persoane să fie chemate pentru testare. Toate procedurile de acest tip de la bordul vasului sunt incluse în Prețului Contractului.

### 13 Asigurări

Prin prezentul Contract, AGENȚIA obligă toți PASAGERII la încheierea de Polițe de Asigurare individuale, după cum urmează: **Polița de asigurare „travel”** prin care clientului îi sunt asigurate cheltuielile cu anularea călătoriei, asigurarea medicală în străinătate și accident, inclusiv Covid-19. **Polița de asigurare „premium”** prin care clientului îi sunt asigurate cheltuielile survenite cu întreruperea călătoriei, spitalizarea, sosirea cu întârziere la locul unde se efectuează concediul inclusiv datorită Covid-19, deteriorarea sau furtul bagajelor de călătorie, accident și răspundere civilă privată pentru călătorii. AGENȚIA poate consilia, la solicitarea CLIENTULUI / PASAGERILOR, cu privire la Polițele de Asigurare recomandate.

### 14 Forța majoră

În plus față de celelalte prevederi ale contractului, forța majoră exonerează părțile, CLIENTUL, AGENȚIA ORGANIZATORUL FESTIVALULUI și COMPANIA, de îndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, în perioada în care aceasta acționează. Îndeplinirea contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore, dar fără a prejudicia drepturile ce li se cuveneau părților până la apariția acesteia sau ulterior finalizării acesteia. Partea contractantă care invocă forța majoră are obligația de a notifica celelalte părți, imediat și în mod complet, producerea acesteia și să ia orice măsuri care îi stau la dispoziție în vederea limitării consecințelor. Dacă forța majoră acționează sau se estimează că va acționa o perioadă mai mare decât durata contractului, fiecare parte va avea dreptul să invoce față de cealaltă parte încetarea deplin drept a prezentului contract, fără ca vreuna dintre părți să poată pretinde celelalte daune-interese.

Părțile semnează acest Contract în perioada pandemiei cu virusul Covid-19, fiind în deplină cunoștință de cauză. Părțile nu se pot retrage din Contract invocând forța majoră datorită acestei pandemii, în condițiile arătate mai sus. Părțile vor trata astfel condițiile contractuale în funcție de măsurile legale aflate în vigoare la data îmbarcării. În situația în care CLIENTUL invocă forța majoră datorită pandemiei se vor aplica prevederile Art. 8. În situația în care AGENȚIA invocă forța majoră datorită pandemiei se vor aplica prevederile Art. 7.

### 15 Soluționarea litigiilor

Părțile vor depune toate eforturile pentru a rezolva pe cale amiabilă, prin tratative directe, orice neînțelegere sau dispută care se poate ivi între ele în cadrul sau în legătură cu îndeplinirea contractului. Dacă, după 15 zile de la începerea acestor tratative, părțile nu reușesc să rezolve în mod amiabil o divergență contractuală, fiecare parte poate solicita ca disputa să se soluționeze de către un arbitru, o curte de arbitraj sau de către instanțele judecătorești competente din România.

### 16 Limba, legea și durata contractului

Limba care guvernează contractul este limba română. Contractul va fi interpretat conform legilor din România. Contractul intră în vigoare la data primei plăți efectuate de CLIENT și care a fost ulterior încasată de către AGENȚIE, plată ce reprezintă implicit semnarea / acceptarea Contractului. Contractul expiră la data debarcării în cazul în care croaziera nu este anulată anterior de către CLIENT sau AGENȚIE, conform prezentului Contract. Obligațiile ce se nasc din prezentul Contract rămân valabile până la momentul îndeplinirii acestora de către partea obligată, inclusiv în cazul în care acestea nu sunt îndeplinite în interiorul duratei menționate.

Limba și legea care guvernează relația stabilită prin prezentul contract de intermediere între CLIENT și COMPANIE este limba engleză iar legea aplicabilă este legea SUA, Statul Florida.

### 17 Comunicări

Orice comunicare dintre părți, referitoare la îndeplinirea prezentului contract, trebuie să fie transmisă în scris la sediile menționate ale părților, prin e-mail sau mesagerie telefonică, la datele de contact menționate în Condițiile Speciale.

**Părțile semnează și acceptă CONTRACTUL în conformitate cu mențiunile din secțiunea alocată Condițiilor Speciale.**

## Secțiunea 3 - Colectarea și prelucrarea datelor cu caracter personal

TITULARUL contractului cu datele de identificare listate în cadrul Condițiilor Speciale, în calitate de CLIENT declară pentru sine cât și pentru PASAGERII listați în contractul său, acesta fiind împuternicit de aceștia să acționeze în numele lor la contractarea pachetului de servicii turistice cu AGENȚIA, următoarele:

**“Sunt de acord ca datele mele personale, furnizate prin email sau alte mijloace electronice la adresa de email sau alte adrese electronice ale AGENȚIEI, să fie procesate de Cruise & Holiday SRL în scopul furnizării de asistență turistică în vederea rezervării pachetului turistic contractat.**

**Sunt de acord ca datele mele personale să fie procesate pentru pregătirea și transmiterea ofertei solicitate, în scopul furnizării informațiilor solicitate și pentru efectuarea rezervării în sistemul de rezervare a companiei de croaziere. Înțeleg că consimțământul poate fi revocat prin trimiterea unui e-mail la: [contact@croaziere.co](mailto:contact@croaziere.co), în atenția responsabilului pentru protecția datelor.**

**Folosind serviciile AGENȚIEI, înțeleg / confirm că administratorul datelor mele personale furnizate este SC Cruise & Holiday SRL cu sediul social în Oradea, Tudor Vladimirescu 41/14, Județul Bihor. Înțeleg / confirm că datele mele cu caracter personal sunt prelucrate și transmise în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95 / 46 / CE (Regulamentul general privind protecția datelor - GDPR).”**

CLIENTUL emite prezentul consimțământ în mod implicit, odată cu solicitarea pachetului de servicii turistice și acceptarea / semnarea Contractului de Intermediere Servicii Turistice, consimțământ în lipsa căruia AGENȚIA nu poate presta serviciile de rezervare.

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 4 - Termeni și Condiții ale Organizatorului Festivalului

### 1 Dispoziții Generale

1.1 Aceste Condiții se aplică cu privire la organizarea și desfășurarea evenimentului UNTOLD (în continuare Festivalul), organizat de către societatea UNTOLD S.R.L., având CUI RO35113711 și fiind înregistrată la Registrul Comerțului sub Nr. J12/3105/2015, (în continuare ORGANIZATORUL / UNTOLD) și conțin prevederile pe care fiecare participant al evenimentului se obligă să le respecte la bordul croazierei cu privire la toate evenimentele organizate de UNTOLD pe durata întregului sejur.

### 2 Sănătate și Siguranță

2.1 Pentru sănătatea și siguranța Participanților, aceștia cunosc și consimt că AGENȚIA, COMPANIA sau ORGANIZATORUL le poate solicita dovezi care să confirme că starea de sănătate le permite să urce la bordul navei de croazieră, că pot să aplice măsuri de verificare a stării de sănătate (prin modalități de testare, luarea temperaturii, etc.) și să se supună oricăror măsuri solicitate de către autoritățile statului impuse organizatorilor de croaziere/evenimente pentru prevenirea și combaterea oricăror situații care pot pune sănătatea PASAGERILOR în pericol.

### 3 Limitarea Răspunderii Untold

3.1 În cadrul Festivalului, ORGANIZATORUL poate efectua modificări ale programului (artistic, organizatoric, etc.) în mod unilateral, în funcție de diverse situații ce pot apărea pe parcurs.

3.2 UNTOLD își rezervă dreptul de a modifica, restructura și dezvolta ulterior Festivalul, Serviciile și Produsele oferite în cadrul Festivalului, la alegerea sa, în funcție de necesități. Vizitatorii nu au dreptul să ridice pretenții împotriva UNTOLD cu privire la respectivele modificări, restructurări sau dezvoltări ulterioare.

3.3 Prin urmare, UNTOLD nu va garanta PASAGERILOR disponibilitatea, conținutul, calitatea și cantitatea programelor și Serviciilor (cum ar fi evoluția unui anumit artist, faptul că evoluția unui anumit artist se va ridica la înălțimea așteptărilor Vizitatorului, sau oportunitatea de a participa la un anumit program artistic și/sau la o anumită locație). Aceste elemente pot prinde contur în funcție de caracteristicile speciale ale locației, de situațiile extraordinare intervenite și de echipamentele prezente în cadrul lor (cum ar fi numărul de locuri al unei anumite locații).

3.4 Cu toate acestea, UNTOLD va depune toate eforturile pentru a oferi programele și Serviciile comunicate în prealabil și, dacă oferirea acestora devine imposibilă, pentru a înlocui programul anulat sau Serviciul comunicat în prealabil cu un alt program sau Serviciu.

3.5 În cadrul Festivalului se pot desfășura diverse jocuri de lumini de mare intensitate și efecte pirotehnice care pot dauna copiilor sau persoanelor epileptice.

3.6 Participanții care suferă de boli psihice, fizice și care pot fi afectați în vreun fel de zgomote puternice, efecte vizuale speciale, zone aglomerate, efecte speciale sonore sau orice alte asemenea, își asumă întreaga răspundere pentru prejudiciile pe care le-ar putea suferi.

3.7 De asemenea, ORGANIZATORUL, AGENȚIA sau COMPANIA nu-și asumă răspunderea pentru eventualele prejudicii sau vătămări care s-ar putea ivi în urma unor focuri de artificii. PASAGERII își asumă întreaga responsabilitate asupra capacității de participare din punct de vedere fizic/psihic la diverse activități din cadrul Festivalului.

3.8 IMPORTANT! Recomandăm efectuarea unor controale medicale de specialitate înainte de a participa la activități care necesită un nivel de efort crescut.

### 4 Supraveghere Video și Prelucrare Date cu Caracter Personal

4.1 Prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal preluate prin camerele video de supraveghere are loc oricând vă aflați în incinta festivalului UNTOLD, iar prin participarea la Festival vă oferiți explicit acordul pentru aceasta prelucrare. De asemenea, concertele precum și întregul festival pot fi înregistrate video/foto de partenerii noștri contractuali, în scopuri de marketing și publicitate.

4.2 Categoriile de date cu caracter personal procesate, mijloacele, scopurile prelucrării, precum și întreaga politică a UNTOLD cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal sunt regăsite în Politica de Confidențialitate a Festivalului UNTOLD 2021 disponibilă pe [www.untold.com](http://www.untold.com) la secțiunea Politică de Confidențialitate.

4.3 Conform Regulamentului UE 679/2016 (GDPR) beneficiați de dreptul de acces, de rectificare, dreptul de a obține ștergerea datelor sau restricționarea prelucrării, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul la opoziție, dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată.

4.4 Pentru exercitarea acestor drepturi vă puteți adresa S.C. UNTOLD S.R.L cu o cerere scrisă, datată și semnată la adresa [dpo@untold.com](mailto:dpo@untold.com)

4.5 În cazul în care considerați că datele dumneavoastră cu caracter personal sunt prelucrate altfel decât în conformitate cu legislația aplicabilă, vă rugăm să ne contactați la adresa de e-mail [dpo@untold.com](mailto:dpo@untold.com) sau vă puteți adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

4.6 Pentru mai multe detalii legate de prelucrările de date cu caracter personal vă solicităm să consultați Politica de Confidențialitate disponibilă pe site-ul [www.untold.com](http://www.untold.com).



# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

**1. Definitions:** This Contract is between the Carrier and the Guest. The "Guest" is each person whose name appears on the face of this ticket and/or who uses the ticket for passage on the voyage described in the ticket, and includes any accompanying minors, and any of their heirs, successors, assigns or representatives. The word "Carrier" shall mean NCL (Bahamas) Ltd. doing business as Norwegian Cruise Line and shall include its subsidiaries, affiliates, agents, assigns, as well as the vessel upon which the voyage was booked or any vessel substituted in its place, including the master and crew of the vessel(s) for Guest's voyage. However, for voyages on the Norwegian Joy, the word "Carrier" shall mean Eurosoft Corporation Limited doing business as Norwegian Cruise Line and shall include its subsidiaries, affiliates, agents, assigns, as well as the vessel Norwegian Joy, or any vessel substituted in its place, including the master and crew of the vessel(s) for Guest's voyage.

**2. The Contract:** The Guest agrees that this Contract governs the relationship between the Guest and the Carrier, regardless of the Guest's age, whether the Guest purchased the ticket on his or her own behalf, and/or whether the ticket has been held and/or presented by another person on behalf of the Guest. The Guest agrees that, except as expressly provided herein, this Contract constitutes the entire agreement between the Guest and Carrier, and shall supersede and exclude any prior representations that may have been made in relation to the cruise to the Guest or anyone representing him/her by anyone, including but not limited to anything stated in the Carrier's brochures, advertisements, and other promotional materials, by Norwegian Cruise Line or NCL America employees or by third persons such as travel agents. In the event of a direct conflict between a provision of this Contract and a provision of the Cruise Industry Passenger Bill of Rights (PBOR) in effect at the time of booking, the PBOR controls. No person other than the person(s) named in the Ticket Contract can use the Ticket Contract without the express written agreement of the Carrier. This Contract is only valid for the cruise specified in the accompanying ticket. The terms herein shall be binding upon payment of the cruise fare by the Guest and Guest accepts and agrees to the terms upon presenting this Contract to the Carrier for boarding even if no payment of the cruise fare has been made. The rights, defenses, immunities and limitations of liability set forth herein shall inure to the benefit of the Carrier and all concessionaires, independent contractors or other service providers; and affiliated or related companies, parents, subsidiaries, successors, assigns or fictitiously named entities; all suppliers, shipbuilders, component part manufacturers; and its or their owners, operators, managers, charterers, agents, pilots, officers, crew and employees.

### 3. Terms of Fare:

(a) Items Included in Fare: The fare paid by the Guest for this ticket includes transportation on the vessel named herein, full board, and ordinary vessel food, but does not include beer, wine, spirits, sodas or mineral waters, nor expenses incurred for other incidental or personal services/purchases. Fares do not include certain taxes, fees, port expenses and charges imposed by governmental or quasi-governmental authorities, including port authorities, service charges or the cost of the fuel supplement, nor any security surcharges or similar incidental surcharges, for which passengers will be charged. If governmental or quasi-governmental action results in any element of such taxes and fees exceeding the estimates used by Carrier for purposes of computing the quoted amount, Carrier reserves the right to pass through the extra amount. The Guest agrees that the Carrier shall not be liable to make any refund to the Guest for tickets that are wholly or partially unused by the Guest except as otherwise expressly stated in this Contract, any law or government regulation to the contrary notwithstanding. Refunds shall be made as specified herein and in the cancellation policy section of the Terms and Conditions of the cruise brochure, which policy is incorporated herein by reference.

(b) Upgrades/Errors: Carrier reserves the right to collect the fare in effect for the accommodations selected by the Guest. Carrier shall be entitled to, but not obligated to, upgrade any guest free of charge

**IMPORTANT NOTICE:** Guests are advised to carefully read the terms and conditions of the Guest Ticket Contract set forth below which affect your legal rights and are binding. The Guest's attention is specifically directed to Paragraphs 10 and 14 of the Terms and Conditions of the Guest Ticket Contract. Acceptance or use of this Contract shall constitute the agreement of Guest to these Terms and Conditions. To higher priced accommodations, at the sole discretion of Carrier. Carrier shall not be obligated to honor any booking resulting from, nor shall be responsible or liable whatsoever in connection with, misprints or errors of any kind, whether in brochures, advertisements, on the Internet, during the booking process or otherwise, that result in Guest being undercharged for the cruise. Carrier reserves the right, prior to sailing, to collect the correct fare or cancel the booking and refund any payment made by Guest. Carrier reserves the right to cancel any booking and/or deny boarding to any Guest that maintains an outstanding balance in any amount owed to Carrier.

(c) Service Charges: Certain members of Carrier's crew are compensated by a combination of salary and incentive programs that are funded in part by the service charge paid by each Guest. The charge, which is automatically added to your onboard account and subject to adjustment at your discretion, is intended to reward service provided in all departments and job categories and is distributed to employees according to Carrier's evaluation of job performance. A portion of the service charge collected by Carrier is also used for fleet-wide crew welfare programs.

### 4. Carrier's Rules and Regulations:

(a) Guest's Agreement: The Guest agrees to abide by the rules of the Carrier, including, but not limited to, the rules and regulations particularly set forth below, and to follow the lawful instructions of the vessel's officers and crew, at all times. The Guest accepts that failure to do so constitutes a material breach of this Contract which may subject the Guest, as well as any accompanying Guest(s), to involuntary disembarkation without liability whatsoever to the Carrier for any refund or any other related loss or expense to the Guest, and any accompanying Guest(s).

(b) Carrier's Right to Confine, or Refuse or Revoke Passage: The Guest recognizes and agrees that the Carrier reserves the right, without incurring liability of any kind, to refuse or revoke passage to, or confine to a stateroom, any Guest who, in the sole judgment of the Carrier or vessel's medical personnel, may be refused admission into a port of landing or into the country of destination, or may be suffering from a contagious disease, or for any other cause may endanger themselves or others, or become obnoxious to others. Any Guest who is refused passage or otherwise denied any advertised benefit or

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

service under this paragraph shall not be entitled to receive any compensation whatsoever and shall become liable for any resulting expenses incurred by the Carrier. Guest acknowledges that it is Carrier's policy that all Guests must be onboard the vessel one (1) hour prior to the departure time noted on their cruise documents for the port of embarkation as well as one (1) hour before departure at all ports of call and agrees that it is the Guest's responsibility not to miss such final boarding time. Any Guest who fails to board the vessel one (1) hour prior to departure is at risk of being left at the port of embarkation or port of call. In such event, Carrier shall have the right without notice to depart without the Guest and Guest shall be fully responsible to pay for or indemnify the Carrier from all expenses incurred to rejoin the vessel at the next port or for his/her own return passage, including, but not limited to, government fees or fines, visa fees, subsistence, lodging, air fare, launch fare, car hire or agency fees. In such event, Guest shall not be entitled to a refund and shall be deemed to have breached this ticket contract. Further, in such event, the entire fare shall be deemed fully earned by Carrier and no portion thereof shall be recoverable by Guest.

(c) Guests under 21: Any Guest under 21 years of age is considered a minor. Any Guest under the age of 21 must be accompanied in the same, connecting, or side by side stateroom by a Guest 21 years of age or older at the time of embarkation who expressly agrees to be responsible for the under-21 Guest throughout the cruise. The Guest agrees that this responsibility includes, but is not limited to, preventing the under-21 Guest from violating the vessel's rules, including preventing the under-21 Guest from purchasing and/or consuming alcohol and/or gambling on board the vessel, except as set forth herein. Guests must be 21 years of age or older to purchase or consume alcohol. With the exception of Alaska and Hawaii itineraries, Carrier permits Guests, between the ages of 18 through 20, to purchase and personally consume wine and beer only while onboard and with the consent of an accompanying parent. Authorization will be given only when the accompanying parent completes the Young Adult Alcoholic Beverage Waiver form. This form can be obtained and completed at the Guest Services Desk upon embarkation of the vessel. However, Guests 18 years of age or older are permitted to consume alcoholic beverages when sailing on roundtrip European voyages without having to complete the Young Adult Alcoholic Beverage Waiver form. Guests must be 18 years of age to engage in gambling on the vessel.

(d) Minors: If the Guest is an adult accompanying a minor or minors under the age of 18, and the adult Guest is not a spouse, parent, or legal guardian of the minor(s), the adult Guest must present an original Parent/Guardian Consent & Release Form, signed by both parents/legal guardians of the minor which authorizes the minor's travel, and further authorizes medical treatment in case of emergency, to a representative of the Carrier at the pier. If the adult Guest is the spouse of a minor, the adult Guest must present a certified copy of a valid marriage certificate to a representative of the Carrier at the pier. Failure to present any of the aforementioned documentation may result in boarding being denied with no refund provided. When accompanying a minor or minors on the vessel, the adult Guest agrees to be the agent of such minor(s) for all purposes, to accept and maintain full responsibility for supervising and ensuring the safety and health of such minor(s) and to bear full responsibility for the actions of such minor(s). Guest further ensures such minor(s) abide by the provisions of the guest ticket contract, all shipboard rules and regulations, and all applicable laws. The adult Guest further agrees that the Carrier is not liable for injury to minor(s) in the adult Guest's charge arising from the willful or negligent acts or omissions of other Guests or persons who are otherwise not acting on behalf of the Carrier. The adult Guest also agrees that under no circumstances will a minor be left aboard the vessel, other than in the care of the vessel's Kids' Crew or Teen's Crew programs, while the adult Guest responsible for the minor leaves the vessel for any reason, and in such circumstance the adult Guest agrees to indemnify and hold Carrier harmless for any and all loss, injury, or death of the minor or any other person involving the minor whatsoever. Adult guest must accompany all minors on any independently operated shore excursion purchased through Carrier.

(e) Forbidden Articles: The Guest agrees not to bring on board the vessel, under any circumstances, any firearms or weapons of any kind, ammunition, explosives, or other substances of a dangerous nature, nor animals of any kind, except service or guide animals, provided that the Guest notifies the Carrier, prior to the cruise, of the Guest's intention to bring such animal and agrees to accept full responsibility for any expense, damage, losses, or injuries associated with or caused by such animal. The Guest further understands and agrees that any alcoholic beverages purchased ashore shall not be brought or consumed aboard the vessel under any circumstances but shall be delivered to the vessel's crew at the gangway to be retained by the Carrier until the Guest disembarks at the end of the voyage. The Guest assumes all responsibility for complying with any applicable customs or import laws relating to any such purchase.

(f) No Soliciting: The Guest shall not solicit other Guests, the Carrier's employees, personnel or agents during the voyage with respect to any professional, commercial, or business activity, whether for profit or otherwise, without the prior written consent of the Carrier.

(g) Special Medical Care; Fitness to Travel: The Guest acknowledges that medical care while on a cruise ship may be limited or delayed and that the ship may travel to destinations where medical care is unavailable. Guest further understands that there may be circumstances beyond Carrier's control which may prevent or delay a medical evacuation or disembarkation. The Guest warrants that the Guest, and those for whom the Guest is responsible, are fit to travel. Any condition of the Guest that may require special attention or treatment of any kind should be reported to the Carrier by the Guest when a reservation is requested. The Guest agrees not to present herself for boarding under any circumstances if, by the time the Guest will conclude her travel with the Carrier, she will have entered the 24th week of pregnancy. The Guest further understands and agrees that infants sailing onboard a vessel must be at least six (6) months of age at time of sailing. However, for voyages that have three (3) or more consecutive days at sea, the infant must be at least twelve (12) months old at time of sailing. Guests with special needs are advised that certain international safety requirements, shipbuilding requirements, and/or applicable regulations may cause difficulty for mobility-impaired persons or persons with severely impaired sight and/or hearing. Guests requiring the use of a wheelchair must provide their own as any wheelchairs available on the vessel are for emergency use only. For the convenience and comfort of such Guests, they are strongly encouraged to bring a collapsible wheelchair. Guests are advised that standard cabins are not designed to be barrier free and wheelchair accessible.

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

(h) Liability of the Guest: The Guest shall be liable to and shall reimburse Carrier for all damages or loss of or to the vessel and its furnishings and any equipment or property of the Carrier or any other Guest caused directly or indirectly, in whole or in part, by any act or omission of the Guest or those for whom the Guest is responsible, whether willful or negligent, including but not limited to, theft or any other criminal act. The Guest shall further indemnify the Carrier and each and all of their agents or servants against all liability whatsoever arising from any personal injury, death or damage or loss whatsoever caused directly or indirectly, in whole or in part, by any willful or negligent act or omission on the part of the Guest or those for whom the Guest is responsible.

### 5. Limitations and Disclaimers of Liability:

(a) The Carrier and the Guest hereby agree there is no warranty, whether express or implied, as to the fitness, seaworthiness, or condition of the vessel or any person on board, or any food, drink, medicine, or provisions supplied on board the vessel. The Guest acknowledges that the Carrier is not an insurer of his

or her safety during the course of the voyage, and the Guest agrees that the Carrier shall not be liable in any circumstances for any incident or injury arising from events occurring outside of the Guest areas of the vessel or outside of the vessel itself, including but not limited to those events occurring ashore (including shore excursions), on tenders not owned or operated by the Carrier, on or resulting from equipment not a part of the vessel, or upon docks and/or piers, or involving persons employed on board the vessel acting outside the course and scope of employment.

(b) The Carrier disclaims all liability to the Guest for damages for emotional distress, mental suffering or psychological injury of any kind not resulting from a physical injury to that Guest, nor from that Guest having been at risk of actual physical injury, nor intentionally inflicted by the Carrier.

(c) On international cruises which neither embark, disembark nor call at any U.S. port and where the Guest commences the cruise by embarkation or disembarks at the end of the Cruise in a port of a European Member State, Carrier shall be entitled to any and all liability limitations and immunities for loss of or damage to luggage, death and/or personal injury as provided under EU Regulation 392/2009 on the liability of carriers to guests in the event of accidents. Unless the loss or damage was caused by a shipping incident, which is defined as a shipwreck, capsizing, collision or stranding of the ship, explosion or fire in the ship, or defect in the ship (as defined by the Regulation), Carrier's liability is limited to no more than 400,000 Special Drawing Rights ("SDR") per guest (approximately U.S. \$608,000, which fluctuates depending on the daily exchange rate as published in the Wall Street Journal) if the guest proves that the incident was a result of Carrier's fault or neglect. If the loss or damage was caused by a shipping incident, Carrier's liability is limited to no more than 250,000 SDRs per guest (approximately U.S. \$380,000, which fluctuates depending on the daily exchange rate as published in the Wall Street Journal). Compensation for loss caused by a shipping incident can increase to a maximum of 400,000 SDRs per guest unless Carrier proves that the shipping incident occurred without Carrier's fault or neglect. Shipping incidents do not include acts of war, hostilities, civil war, insurrection, natural disasters, or intentional acts or omissions of third parties. In cases where the loss or damage was caused in connection with war or terrorism, Carrier's liability for any personal injury or death (whether occurring during a shipping incident or a non-shipping incident) is limited to the lower of 250,000 SDRs per guest or 340 million SDRs per ship per incident. Punitive damages are not recoverable for cruises covered by EU Regulation 392/2009. In addition, Guests embarking a cruise in a European Member State port are afforded rights under EU Regulation 1177/2010. For additional information on EU Regulation 392/2009 please click [here](#), and for information regarding EU Regulation 1177/2010 please click [here](#).

(d) In addition, and on all other cruises, Carrier and the vessel shall have the benefit of any statutory limitation of liability or exoneration of liability available in the applicable forum, or under any applicable national or international law, including, but not limited to, 46 U.S.C. §§ 30501 through 30509 and 30511.

(e) The Carrier shall not be liable for any injuries or damages which occur while participating in any athletic or recreational activities aboard the vessel or onshore at any port of call, including, but not limited to, Guest participation in snorkeling programs or Guest usage of any paddleball, rock climbing wall, batting cage/pitching machine, bowling, bungee trampoline, ice skating, jet ski, rappelling wall, spider web, golf, onboard water-slides, hippo slide, gymnasium, jogging, swimming, diving, health club and sauna facilities. By utilizing said facilities, the Guest agrees to assume all risks arising therefrom and does hereby fully release and discharge the Carrier from any and all claims, demands, damages, causes of action, present or future, whether the same be known, anticipated or unanticipated, resulting from or arising out of the Guest's use or intended use of said facilities and/or activities.

(f) For further provisions regarding limitations of the Carrier's liability, see also Sections 7 and 8, below.

### 6. Vessel and Voyage:

(a) Risk of Travel: The Guest admits and acknowledges that travel by ocean-going vessel occasionally presents risks and circumstances that may be beyond the ability of the Carrier to reasonably control or mitigate. The Guest's understanding includes all risks of travel, transportation, and handling of Guests and baggage. Except as provided in paragraph 6(f), the Guest therefore assumes the risk of and releases the Carrier from any injury, loss, or damage whatsoever arising from, caused by, or in the judgment of the Carrier or Master rendered necessary or advisable by reason of: any act of God or public enemies; force majeure; arrest; restraints of governments or their departments or under color of law; piracy; war; revolution; extortion; terrorist actions or threats; hijacking; bombing; threatened or actual rebellion, insurrection, or civil strife; fire, explosion, collision, stranding or grounding; weather conditions; docking or anchoring difficulty; congestion; perils of the sea, rivers, canals, locks or other waters; perils of navigation of any kind; lack of water or passageway in canals; theft; accident to or from machinery, boilers, or latent defects (even though existing at embarkation or commencement of voyages); barratry; desertion or revolt of the crew; seizure of ship by legal process; strike, lockout or labor disturbance (regardless whether such strike, lockout or labor disturbance results from a dispute between the Carrier and its employees or any other

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

parties); or from losses of any kind beyond the Carrier's control. Under any such circumstances the voyage may be altered, shortened, lengthened, or cancelled in whole or part without liability to the Carrier for a refund or otherwise.

b) Substitute Vessel: If the vessel does not sail on or about the advertised or scheduled date for any reason, including fault of the Carrier, the Guest agrees that the Carrier shall be entitled to substitute any other vessel or means of transportation, regardless of whether owned or operated by the Carrier, and to re-berth Guests thereon or, at the Carrier's option, to refund the fare paid or a pro rata portion thereof, without further liability for damages or losses of any kind whatsoever.

(c) Itinerary Deviation: The Guest agrees that the Carrier has the sole discretion and liberty to direct the movements of the vessel, including the rights to: proceed without pilots and tow, and assist other vessels in all situations; deviate from the purchased voyage or the normal course for any purpose, including, without limitation, in the interest of Guests or of the vessel, or to save life or property; put in at any unscheduled or unadvertised port; cancel any scheduled call at any port for any reason and at any time before, during or after sailing of the vessel; omit, advance or delay landing at any scheduled or advertised port; return to port of embarkation or to any port previously visited if the Carrier deems it prudent to do so; substitute another vessel or port(s) of call without prior notice and without incurring any liability to the Guest on account thereof for any loss, damage or delay whatsoever, whether consequential or otherwise.

(d) Transfer: The Guest agrees that the Carrier has an absolute right to transfer the Guest and/or the Guest's baggage to other carriers, whether by water, rail or air, to or toward the ultimate destination. In the event such substituted passage is for the convenience of the Carrier, it shall be at the Carrier's cost. Otherwise, it shall be at the cost of the Guest.

(e) Compliance with Government Orders: The Carrier shall have the absolute right, without liability for compensation to the Guest of any kind, to comply with governmental orders, recommendations or directions, including but not limited to those pertaining to health, security, immigration, customs or safety. In the case of quarantine, the Guest agrees to bear all risks, losses and expenses caused thereby and will be charged for maintenance, payable day-by-day, if maintained on board the vessel for such period of quarantine. The Guest assumes all risks and losses occasioned by delay or detention howsoever arising. Costs connected with embarkation or debarkation of Guests and/or baggage and costs of transfer between vessel and shore as a result of the circumstances enumerated in this paragraph must be borne by the Guest.

(f) Mechanical Failures of the Vessel: In the event of cancellation of voyage due to mechanical failures of the vessel, the Guest will be entitled to a full refund of the cruise fare, or a partial refund for voyages that are terminated early due to those failures. In the event a voyage is terminated early due to mechanical failure of the vessel, the Guest is also entitled to transportation to the vessel's scheduled port of disembarkation or the Guest's home city, at Carrier's discretion and expense, as well as lodging at the unscheduled port of disembarkation, if required, at Carrier's expense.

### 7. Baggage and Valuables:

(a) The term "baggage" means suitcases, valises, satchels, bags, hangers or bundles and their contents consisting of clothing, clothing accessories, toilet articles, and similar personal effects, including all other personal property of the Guest not in a container. The Carrier does not undertake to carry as baggage any tools of trade, household goods, fragile or valuable items, precious metals, jewelry, documents, negotiable instruments, or other valuables, including but not limited to those specified in 46 U.S.C. § 30503. The Guest warrants that no such items will be presented to the Carrier within any receptacle or container as baggage, and hereby releases the Carrier from all liability whatsoever for loss of or damage to such items when presented to the Carrier in breach of this warranty. The Guest further warrants that he or she has not carried onto the vessel any goods or articles for purposes of trade or commerce, nor contraband, nor goods or articles which otherwise may violate the customs laws of the country from which the vessel embarks or of any other port State visited by the vessel during the course of the voyage, and the Guest agrees to indemnify the Carrier for any fines, duties, taxes, or other penalties that may be incurred as a result of any item brought on board by the Guest. The Carrier shall not be liable for any loss of or damage to any perishable items, dentures and/or other dental devices, optical devices (including contact lenses), medications, cameras, recreational and/or sporting equipment, jewelry, cell phones, clothing, electronic devices, cash, securities or other negotiable instruments under any circumstances whatsoever, whether carried within the Guest's baggage or otherwise.

(b) The Guest and Carrier agree and stipulate that the aggregate value of all the Guest's baggage and any other property lawfully brought on board by the Guest, which shall include but not be limited to photographic equipment, jewelry, watches, cell phones, clothing and cash, does not exceed U.S. \$100.00 and any liability of the Carrier or the vessel for any cause whatsoever with respect to said baggage and other property regardless of whether carried in baggage or by a Guest shall not exceed such sum unless the Guest shall specify its true value, in writing, and pay to the Carrier before embarkation 5% of the excess of such value, in which case the Carrier's liability, if any, shall be limited to the actual damage sustained up to, but not exceeding such specified value. In no event shall Carrier be liable for normal wear or tear of the Guest's property or baggage. (c) The Guest agrees that all disclaimers and limitations of liability contained herein shall apply to all valuables stored or accepted for storage by the Carrier, including valuables stored with the Carrier in safety deposit boxes or security envelopes. The Carrier cannot accept responsibility for, and in no event shall be liable for, the loss of or damage to valuables or other articles left in cabins, and in no event shall the Carrier be liable for loss of or damage to property of any kind not shown by the Guest to have occurred while said property was in the Carrier's actual custody.

(d) The Guest agrees to promptly report any loss of or damage to baggage during loading or disembarking, to the Carrier's personnel, prior to debarking the U.S. Customs area; the Carrier shall not be responsible for any such loss or damage which is not so reported. Liability, if any, for loss or damage to baggage occurring elsewhere than on board the vessel in connection with air, car, motor coach, ground transfers, porters, stevedores and/or hotels shall rest solely with the person or entity providing such services and the Guest agrees that the Carrier does not guarantee the performance of such services and shall not be liable in any respect or capacity for any such loss or damage. (e) The Guest will not be liable to pay nor entitled to receive any general average or salvage contribution or award in respect to property taken by the Guest onto the vessel.

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

### 8. Independent Contractors:

(a) Off-Vessel Transport and Activities: The Guest recognizes and agrees that, if and when the Carrier makes arrangements for the Guest for air transportation, hotel accommodations, ground transfers, shore excursions, medical care and/or for other transportation, activities, services, facilities or amusements occurring off of the vessel, the Carrier does so solely for the convenience of the Guest, the Carrier does not act on behalf of or supervise the parties or persons who own, furnish, or operate such conveyances, services or facilities, and the same are provided by independent contractors who work directly for the Guest and Guest is subject to such terms, if any, appearing in the tickets, vouchers or notices of such party or parties. Therefore, the Guest agrees that the Carrier assumes no responsibility for, nor guarantees the performance of, any such person, party, contractor, service or facility, and that the Carrier shall not be liable for losses or injuries arising from the acts or omissions of such person, party, contractor, service or facility.

(b) Other Independent Contractors: The Guest recognizes that the persons providing other personal services offered on the vessel, including but not limited to, hairdressers, manicurists, personal trainers, and/or massage therapists are independent contractors who work directly for the Guest, and that the Carrier shall not be held liable for any loss or injury arising from the performance of such services.

(c) Payment for Optional Services: Such parties or persons described in sub-sections (a) and (b), above, shall be entitled to make a proper charge for any service performed for or on behalf of the Guest and the cost of such service shall be the sole responsibility of the Guest.

(d) For-Profit Entity: Notwithstanding that the Carrier, at the Guest's option, arranges air transportation, hotel accommodations, ground transfers, shore excursions and other services with independent suppliers of such services, the Guest understands and agrees that the Carrier, being a "for profit entity", earns a fee on the sale of such optional services.

(e) Indemnity: Guest acknowledges and agrees that in the event the Carrier is found liable to pay damages to Guest based on the negligence or other wrongful conduct of any person or entity other than the Carrier or is found liable to any other person or entity based on Guest's conduct, whether by way of joint and several liability or otherwise, the Guest will indemnify and hold Carrier harmless for any and all such conduct and/or damages. This agreement to indemnify and hold the Carrier harmless shall specifically include, without limitation, all medical services provided on or off the vessel, as well as all shore excursions, transportation or other facilities or activities provided or furnished by any person or entity other than Carrier.

9. Medical Services and Facilities: The Guest recognizes and agrees that the Carrier is not in the business of providing medical services and/or operating medical facilities. To the extent that the vessel provides a surgeon or physician, or if the vessel requests emergency or other medical care or evacuation for the Guest on the Guest's behalf (hereinafter, "Medical Services"), it is understood and agreed that the Carrier does so solely for the convenience of the Guest, that such Medical Services are provided by medical professionals who work directly for the Guest, and that the Carrier does not undertake to supervise, nor does it supervise or direct the actions of the person(s) providing such Medical Services. The Guest therefore agrees that the Carrier cannot guarantee the performance of such Medical Services, and that the Carrier shall not be liable for losses or injuries arising therefrom. Persons or entities providing Medical Services shall be entitled to make a proper charge for any service performed for or on behalf of the Guest, and the cost of such service shall be the sole responsibility of the Guest. The Guest hereby agrees to reimburse and indemnify the Carrier for any funds advanced on account of any such charges.

### 10. Limitations on Actions:

(a) Suits for Injury or Death: The Guest agrees that no suit, whether brought in rem or in personam, shall be maintained against the Carrier for emotional or physical injury, illness or death of Guest unless written notice of the claim, including a complete factual account of the basis of such claim, is delivered to the Carrier within 185 calendar days from the date of the incident giving rise to such injury, illness or death; and no suit shall be maintainable unless commenced within one (1) year from the day of the incident giving rise to such injury, illness or death, notwithstanding any provision of law of any state or country to the contrary.

(b) Other Suits: Any and all disputes, claims, or controversies whatsoever, other than for personal injury, illness or death of a Guest, whether brought in personam or in rem or based on contract, tort, statutory, constitutional or other legal rights, including but not limited to alleged violation of civil rights, discrimination, consumer or privacy laws, or for any losses, damages or expenses, relating to or in any way arising out of or connected with this Contract or Guest's cruise, no matter how described, pleaded or styled, between the Guest and Carrier, with the sole exception of claims brought and litigated in small claims court, shall be referred to and resolved exclusively by binding arbitration pursuant to the United Nations Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards (New York 1958), 21 U.S.T. 2517, 330 U.N.T.S. 3, 1970 U.S.T. LEXIS 115, 9 U.S.C. §§ 202-208 ("the Convention") and the Federal Arbitration Act, 9 U.S.C. §§ 1, et seq., ("FAA") solely in Miami-Dade County, Florida, U.S.A. to the exclusion of any other forum. Guest hereby consents to jurisdiction and waives any venue or other objection that may be available to any such arbitration proceeding in Miami-Dade, Florida. The arbitration shall be administered by National Arbitration and Mediation ("NAM") under its Comprehensive Dispute Resolution Rules and Procedures and the Fee Schedule in effect at the time of filing the dispute with NAM, which are deemed to be incorporated herein by reference. NAM can be contacted at 800-358-2550, attention Commercial Claims Dept., 990 Stewart Avenue, First Floor, Garden City, NY 11530, to respond to any questions regarding the arbitration process, as well as to request a copy of NAM's current Comprehensive Dispute Resolution Rules and Procedures and the Fee Schedule. NEITHER PARTY WILL HAVE THE RIGHT TO A JURY TRIAL OR TO ENGAGE IN PRE-ARBITRATION DISCOVERY EXCEPT AS PROVIDED IN THE APPLICABLE ARBITRATION RULES AND HEREIN, OR OTHERWISE TO LITIGATE THE CLAIM IN ANY COURT (OTHER THAN SMALL CLAIMS COURT). THE ARBITRATOR'S DECISION WILL BE FINAL AND BINDING. OTHER RIGHTS THAT GUEST OR CARRIER WOULD HAVE IN COURT ALSO MAY NOT BE AVAILABLE IN ARBITRATION. An award rendered by an arbitrator may be entered in any court having jurisdiction under the Convention

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

or FAA. Carrier and Guest further agree to permit the taking of a deposition under oath of the Guest asserting the claim, or for whose benefit the claim is asserted, in any such arbitration. In the event this provision is deemed unenforceable by an arbitrator or court of competent jurisdiction for any reason, then and only then the provisions of Section 14 below governing venue and jurisdiction shall exclusively apply to any lawsuit involving claims described in this Section. In any event, no claim described in this Section may be brought against Carrier unless written notice giving full particulars of the claim is delivered to the Carrier within thirty (30) days of termination of the Cruise and legal action on such claim is commenced within six

(6) months from the date the claim arose, notwithstanding any provision of law of any state or country to the contrary.

(c) **Guest Waives Right to Class Action Relief:** THIS CONTRACT PROVIDES FOR THE EXCLUSIVE RESOLUTION OF DISPUTES THROUGH INDIVIDUAL LEGAL ACTION ON GUEST'S OWN BEHALF INSTEAD OF THROUGH ANY CLASS ACTION. EVEN IF THE APPLICABLE LAW PROVIDES OTHERWISE, GUEST AGREES THAT ANY ARBITRATION OR LAWSUIT AGAINST CARRIER WHATSOEVER SHALL BE LITIGATED BY GUEST INDIVIDUALLY AND NOT AS A MEMBER OF ANY CLASS OR AS PART OF A CLASS ACTION, AND GUEST EXPRESSLY AGREES TO WAIVE ANY LAW ENTITLING GUEST TO PARTICIPATE IN A CLASS ACTION. IF GUEST'S CLAIM IS SUBJECT TO ARBITRATION UNDER SECTION 10(b) ABOVE, THE ARBITRATOR SHALL HAVE NO AUTHORITY TO ARBITRATE CLAIMS ON A CLASS ACTION BASIS. GUEST AGREES THAT THIS SECTION SHALL NOT BE SEVERABLE UNDER ANY CIRCUMSTANCES FROM THE ARBITRATION CLAUSE SET FORTH IN SECTION 10(b) ABOVE, AND IF FOR ANY REASON THIS CLASS ACTION WAIVER IS UNENFORCEABLE AS TO ANY PARTICULAR CLAIM, THEN AND ONLY THEN SUCH CLAIM SHALL NOT BE SUBJECT TO ARBITRATION.

(d) **Appointment of Guest as Legal Representative of Minor:** If the Guest is traveling with his or her natural born or adopted minor children, the Guest hereby agrees and stipulates to the appointment, upon boarding of him/herself as the legal representative of such minor children within the meaning of 46 U.S.C. § 30508(d) upon boarding.

**11. Travel Documentation:** Upon embarkation, the Guest shall have in his or her possession, and assumes all responsibility for obtaining, all visas, passports, certified birth certificates, travel and health documents required by any governmental authority, and if he or she fails to do so the Carrier shall have no further obligation to transport or to furnish transportation to the Guest. The Guest is advised to consult his or her travel agent or the appropriate governmental authority concerning required documentation for travel. The Guest shall indemnify the Carrier for all penalties, fines, charges, losses and expenses imposed upon or incurred by the Carrier due to the Guest's failure to have proper documentation or otherwise comply with applicable laws or regulations of any kind. Any stamps on tickets, customs, excise or other taxes or fines on the Guest or the Carrier resulting from the Guest's conduct, embarkation expenses, and all expenses of such a nature are to be paid by the Guest. If the Guest is denied boarding for failing to comply with the requirements of this paragraph, the Carrier shall not be liable to refund the Guest's fare or for any other damages or expenses whatsoever.

**12. Use of Travel Agent:** The Guest agrees that any travel agent utilized by the Guest in connection with the purchase of the cruise or issuance of this Contract, or for any related or incidental air or ground transportation or excursions, is solely the Guest's agent and the Guest shall remain liable to the carrier for the full applicable cruise fare. The Carrier shall not be responsible for any representations, insolvency or other conduct of a travel agent, including but not limited to such agent's failure to remit any portion of the cruise fare to the carrier, or any refund to the Guest. The Guest agrees that receipt of any refunds or notices by the Guest's travel agent, including this Contract, shall constitute receipt by the Guest.

**13. Severability:** Except as provided in Section 10(c) above, should any provision of this Contract be deemed invalid for any reason, the Guest agrees that said provision is deemed to be severed from this Contract and shall be of no effect, but all remaining provisions herein shall remain in full force and effect.

**14. Venue and Governing Law:** Except as otherwise specified herein, any and all disputes whatsoever arising out of or relating to this Contract or the Guest's cruise, as well as the interpretation, applicability, and enforcement of this Contract shall be governed exclusively by the general maritime law of the United States, which shall include the Death on the High Seas Act (46 USCS § 30302) without regard to choice of law rules, which replaces, supersedes and preempts any provision of law of any state or nation to the contrary. It is hereby agreed that any and all claims, disputes or controversies whatsoever arising from, related to, or in connection with this Contract or the Guest's voyage, including any activities on or off the vessel or transportation furnished therewith, with the sole exception of claims subject to binding arbitration under Section 10(b) above, shall be commenced, filed and litigated, if at all, before the United States District Court for the Southern District of Florida in Miami, Florida, U.S.A., or as to those lawsuits for which the United States District Court for the Southern District of Florida lacks subject matter jurisdiction, before a court of competent jurisdiction in Miami-Dade County, Florida, U.S.A., to the exclusion of the Courts of any other country, state, city or county where suit might otherwise be brought.

**15. Cancellation:** Cancellation fees for cruise, air, land and other charges apply to all Guests on the reservation. Cancellation fees for air, land and other charges will apply even if the reservation is not cancelled in full. Gateway changes for air and name changes for cruise, air, land and other add-ons are considered cancellations of those items. Cancellations must be telephoned to our Reservations

Department. Depending on when the cruise is cancelled, cancellation charges will be assessed pursuant to the Terms and Conditions of the cruise brochure, and cancellation charges are subject to change without notice. Air tickets issued by our Air/Sea Department for Guests on our Air/Sea Programs are refundable only to Carrier. Group Guest policies may differ and payment and cancellation charges may differ by promotion. Refer to your travel agent, group booking agreement or promotion for specific terms and conditions.

**16. Use of Guest Likeness:** The Guest consents to Carrier's use and display of the Guest's likeness in any video, photograph or other depiction for any purpose, commercial or otherwise, without compensation or liability of any kind. The Guest's consent extends to minors and other persons in the care and charge of the Guest. Guest further agrees that any type of photograph or recording, in any audio or video format, of the Guest, other guests, crewmembers, independent

# Contract de intermediere servicii turistice

## Secțiunea 5 - Termeni și Condiții ale Companiei de Croaziere

contractors, concessionaires, guest entertainers or any other third party onboard any of Carrier's vessels or depicting said vessels, their design, equipment or any other feature or part of said vessels, shall not be used by Guest for any commercial purpose, or other financial gain, personal or otherwise, including but not limited to in any media format or broadcast, or for any other use without the express written consent of Carrier. Carrier is permitted to take any and all reasonable measures to protect Carrier and enforce this provision.

### LAND PACKAGES - Terms and Conditions

NCL (Bahamas) Ltd. d/b/a Norwegian Cruise Line, Eurosoft Corporation Limited d/b/a Norwegian Cruise Line and/or NCL America (hereinafter referred to as "Norwegian Cruise Line") grants the purchaser ("Purchaser") of this Land Package Voucher ("Voucher") participation in this Ground Package Program. Purchaser hereby agrees by acceptance of this Voucher and the services provided thereby, both on his/her behalf, and on behalf of any other person, including minors, for whom this Voucher is accepted, to all terms and conditions set forth herein.

#### 1. Responsibility:

Purchaser acknowledges that Norwegian Cruise Line does not own, control, maintain or supervise any airlines, air carriers, motorcoaches, taxis, ground carriers, hotels, restaurants, tour operators, sightseeing tours, or other transportation, facilities products, activities or services provided pursuant to this Voucher, nor their providers or employees. Purchaser acknowledges and agrees that each such provider is an independent contractor who is not and shall not be deemed an agent of Norwegian Cruise Line and that Norwegian Cruise Line makes no warranty or other representation regarding the suitability or safety of such providers or their conveyances, activities, facilities, products or services.

In arranging for the transportation of passengers, excursions, hotels, accommodations, food, lodging or any other activities, facilities, products or services provided in connection with this Voucher, Norwegian Cruise Line does so only as a convenience to the Purchaser and Purchaser hereby acknowledges and agrees that Norwegian Cruise Line shall not be liable or responsible for any loss, damage, injury, death or any other claim whatsoever arising out of any acts or omissions of any such provider or during any activities described in this voucher, including but not limited to delay or inconvenience caused by late air, car or motorcoach arrivals, nor for any loss or damage to baggage or other property of the Purchaser.

All personal property and personal effects shall be at "owner's risk" at all times and Carrier shall not be responsible for any such property or personal effects. Purchasers are cautioned against the risk of leaving personal articles in their hotel rooms or on conveyances. Norwegian Cruise Line does not assume any responsibility or liability whatsoever for any items or personal effects lost or damaged during any activity to which this Voucher applies.

In addition to the rights, defenses, immunities and limitations set forth in its Guest Ticket Contract, and when not inconsistent with such Contract, Norwegian Cruise Line shall receive the benefit of all disclaimers and limitations of liability applicable to or issued by airlines, air carriers, motorcoaches, taxis, ground carriers, hotels, restaurants, tour operators or any other parties providing services pursuant to this Voucher.

**2. Price:** Prices for this Ground Package Program do not include food, beverages or other incidental items, fees and taxes not specified herein or in documents provided to Purchaser. Prices quoted are in U.S. Dollars and are those in effect at the time of printing. Prices are subject to change without notice.

**3. Cancellations:** In the event of strikes, lockouts, civil disturbances, weather or any other reason beyond its control, or in the interests of the safety and/or comfort of Purchaser or others, Norwegian Cruise Line may, at its sole discretion, cancel any services provided hereunder and may, but is not obligated to, offer substitute hotels or services and shall not be liable for any loss whatsoever to Purchaser by reason of such cancellation or substitution.

**4. Severability:** Should any provisions of these terms and conditions of this Voucher Contract be contrary to or invalid by virtue of the law of any jurisdiction, the remaining provisions herein shall remain in full force and effect.

**5. Enforceability:** Purchaser acknowledges and agrees that the terms and contained herein are contractual and binding and not a mere recital and by acceptance of this Voucher Purchaser agrees to its terms.

**6. Entire Agreement:** Except as otherwise provided for in the Guest Ticket Contract between Norwegian Cruise Line and the Purchaser for Purchaser's cruise aboard Norwegian Cruise Line's ship, the terms and conditions contained herein and in the Guest Ticket Contract shall be the entire agreement between Norwegian Cruise Line and Purchaser and shall supersede all representations or conditions contained in Norwegian Cruise Line's advertisements, notices, brochures, or other literature, or by Norwegian Cruise Line or NCL America employees and all promises and agreements made or claimed to have been made with Purchaser or any party representing Purchaser. In the event of any inconsistency between this Voucher and the Guest Ticket Contract, the latter shall control.

**7. Venue and Governing Law:** Except as otherwise specified in the Guest Ticket Contract, it is hereby agreed that the terms and conditions of this Voucher shall be governed and construed under the laws of the State of Florida without regard to conflicts of law principles thereunder. It is hereby agreed that any and all claims, disputes or controversies whatsoever arising from, related to, or in connection with this Voucher or the Ground Package Program associated therewith, including but not limited to transportation, with the sole exception of claims subject to binding arbitration under Section 10(b) of the Guest Ticket Contract, shall be commenced, filed and litigated, if at all, before the United States District Court for the Southern District of Florida in Miami, Florida, U.S.A., or as to those lawsuits for which the United States District Court for the Southern District of Florida lacks subject matter jurisdiction, before a court of competent jurisdiction in Miami-Dade County, Florida, U.S.A., to the exclusion of the Courts of any other country, state, city or county where suit might otherwise be brought. (For further information, see paragraphs 10 and 14 of the Guest Ticket Contract above.)